**INFORME DE PETICIÓNES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2018**

1. **RESULTADOS GENERALES IV TRIMESTRE VS. III TRIM 2018**

La cantidad de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por la Fiscalía General de la Nación en el cuarto trimestre de 2018, disminuyó un 13% respecto al tercer trimestre de 2018. De 21.708 PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2018 se pasó a recibir 18.859; es decir, se recibieron 2.849 PQRS menos que en el tercer trimestre de 2018.

A continuación, se hace un análisis detallado por cada tipo de solicitud:

1. **DERECHOS DE PETICIÓN:**

**2.1 CANTIDAD DE DERECHOS DE PETICIÓN CUARTO TRIMESTRE 2018 VS. TERCER TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE III 2018** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** |
| **6.666** | **7.080** | **7.005** | **20.751** |
| **TRIMESTRE VI 2018** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| **7.249** | **6.387** | **4.340** | **17.976** |

-13%

La cantidad de derechos de petición allegados en el cuarto trimestre de 2018 tuvo una disminución de 13% respecto al tercer trimestre de 2018, representando en 2.775 peticiones menos.

De acuerdo a la estructura orgánica de la Fiscalía General de la Nación, los derechos de petición que se recibieron durante el cuarto trimestre del año 2018 se muestran en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PETICIONES** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
|
| SECCIONALES | 5.193 | 4.399 | 3.185 | 12.777 | 71% |
| NIVEL CENTRAL | 2.056 | 1.988 | 1.155 | 5.199 | 29% |
| **TOTAL** | **7.249** | **6.387** | **4.340** | **17.976** | **100%** |

**TOP 10. SECCIONALES QUE RECIBIERON MAS DE DERECHOS. DE PETICIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE 2018**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL TRIM IV 2018** |
| TOLIMA | 814 | 709 | 375 | 1.898 |
| CALI | 854 | 638 | 321 | 1.813 |
| BOGOTA | 336 | 410 | 414 | 1.160 |
| PUTUMAYO | 372 | 353 | 368 | 1.093 |
| HUILA | 388 | 344 | 209 | 941 |
| MEDELLIN | 381 | 262 | 272 | 915 |
| ANTIOQUIA | 345 | 277 | 265 | 887 |
| SANTANDER | 176 | 162 | 76 | 414 |
| BOYACA | 135 | 114 | 139 | 388 |
| BOLIVAR | 104 | 102 | 94 | 300 |

**TOP 10. DEPENDENCIAS NACIONALES QUE RECIBIERON MAS DE DERECHOS DE PETICIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE 2018**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL TRIM IV 2018** |
| DELEGADA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA | 435 | 387 | 152 | 974 |
| DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA | 285 | 228 | 148 | 661 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS | 276 | 194 | 126 | 596 |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES | 169 | 125 | 129 | 423 |
| DIRECCIÓN DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA | 192 | 154 | 77 | 423 |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 116 | 117 | 54 | 287 |
| DELEGADA CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA | 87 | 118 | 38 | 243 |
| DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL | 85 | 55 | 76 | 216 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS | 63 | 98 | 40 | 201 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS ORGANIZACIONES CRIMINALES | 55 | 87 | 55 | 197 |

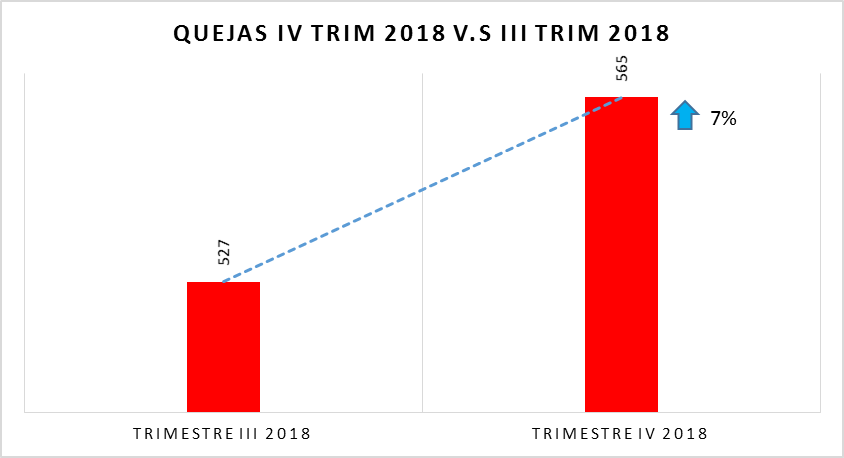
* 1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MOTIVO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 4.212 | 3.225 | 2.312 | 9.749 |
| PETICIONES ENTRE AUTORIDADES | 744 | 545 | 306 | 1.595 |
| SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN | 524 | 584 | 386 | 1.494 |
| INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO | 299 | 464 | 242 | 1.005 |
| OTRAS | 435 | 276 | 265 | 976 |
| COPIA DE DOCUMENTOS | 343 | 293 | 205 | 841 |
| FORMULAR CONSULTA | 286 | 426 | 85 | 797 |
| PRESTACIÓN DE UNS ERVICIO | 174 | 150 | 139 | 463 |
| RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO | 89 | 154 | 114 | 357 |
| DENUNCIA | - | 169 | 180 | 349 |
| INTERPONER RECURSOS | 63 | 49 | 62 | 174 |
| RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA | 65 | 35 | 31 | 131 |
| SOLICITUD SUSPENCIÓN DE INVESTIGACIÓN | 7 | 11 | 13 | 31 |
| INFORMES A CONGRESISTAS | 8 | 6 | - | 14 |
| **TOTAL** | **7.249** | **6.387** | **4.340** | **17.976** |

La causa más frecuente que motivó los derechos de petición durante el cuarto trimestre de 2018, fué “*Solicitud de información”* con 9.749 peticiones, representado el 54% del total. El mes en el que se registraron más solicitudes de este tipo fué octubre con 4.212, seguido por Noviembre con 3.225 y por último Diciembre con 2.312.

En segundo lugar, se encuentran las peticiones clasificadas como “*Peticiones entre autoridades*” con 1.595 peticiones, representando el 9 % del total. La tercera causa más frecuente fue: “*Solicitud de certificación*” con 1.494, que equivale a 8%.

1. **QUEJAS**
   1. **CANTIDAD DE QUEJAS, IV TRIMESTRE 2018 VS. III TRIMESTRE 2018**



La cantidad de quejas registradas en el cuarto trimestre de 2018 aumento un 7%, respecto al tercer trimestre de 2018, representado por un incremento de 38 quejas.

Es posible evidenciar un incremento gradual de este tipo de solicitudes de un trimestre a otro, resaltando los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre como los meses con mayor cantidad de quejas recibidas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE III 2018** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** |
| **142** | **193** | **192** | **527** |
| **TRIMESTRE IV 2018** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| **234** | **211** | **120** | **565** |

De acuerdo a la estructura orgánica de la Fiscalía General de la Nación, las quejas allegadas durante este cuarto trimestre se registran en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUEJAS** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL TRIM IV** | **%** |
|
| SECCIONALES | 217 | 204 | 109 | 530 | 101% |
| NIVEL CENTRAL | 17 | 7 | 11 | 35 | 6% |
| **TOTAL** | **234** | **211** | **120** | **565** | **100%** |

Las seccionales con mayor ingreso de quejas fueron:

La Seccional Bogotá con 129, seguida por la Seccional Magdalena con 68 y Medellin con 43 tal y como lo muestra la siguiente tabla:

**TOP10.SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN EL IV TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| BOGOTA | 50 | 52 | 27 | 129 |
| MAGDALENA | 22 | 32 | 14 | 68 |
| MEDELLIN | 8 | 32 | 3 | 43 |
| CUNDINAMARCA | 17 | 17 | 7 | 41 |
| CALI | 13 | 18 | 5 | 36 |
| BOLIVAR | 13 | 5 | 8 | 26 |
| TOLIMA | 9 | 4 | 12 | 25 |
| HUILA | 8 | 2 | 11 | 21 |
| META | 9 | 8 | 4 | 21 |
| ATLANTICO | 9 | 9 | 1 | 19 |

**TOP.10 DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN EL IV TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES | 4 | 5 | 8 | 17 |
| DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA | 7 | 1 | 1 | 9 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA EL NARCOTRÁFICO | 2 | 0 | 0 | 2 |
| SUBDIRECCIÓN DE BIENES | 2 | 0 | 0 | 2 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS ORGANIZACIONES CRIMINALES | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DELEGADA CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LA CORRUPCIÓN | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS INVESTIGACIONES FINANCIERAS | 0 | 0 | 0 | 0 |

Durante el cuarto trimestre del año 2018, solo las dependencias nacionales mencionadas en el cuadro anterior fueron las que recibieron y reportaron quejas.

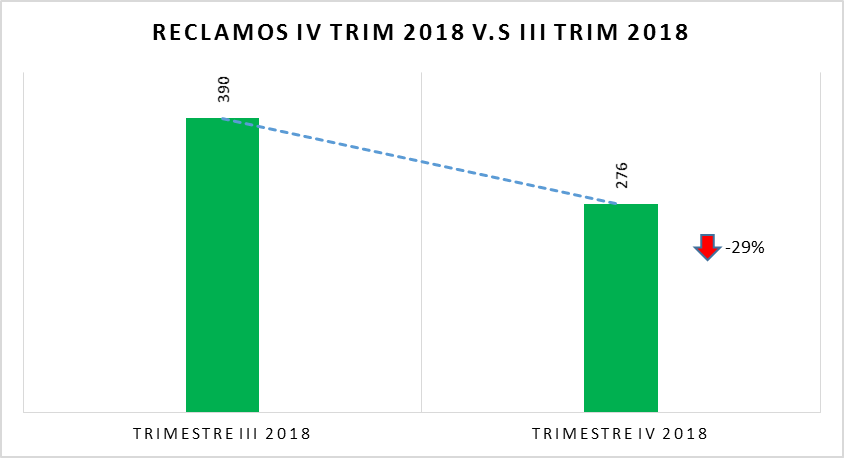
La dependencia con mayor número de quejas reportadas fue la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, con 17 quejas recibidas en lo corrido del trimestre. Es importante mencionar, que las quejas recibidas en esta Dirección no fueron en contra de la misma, si no solicitudes allegadas a la dependencia para el trámite respectivo.

* 1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS QUEJAS**



La causa más frecuente de las quejas presentadas por los ciudadanos durante el cuarto trimestre de 2018 fué la categoria de “Incumplimiento de Tareas o Funciones” con 173 quejas, representando el 31% del total, en segundo lugar tenemos “Otras” con 140 quejas representandas en el 25% del total y en tercer lugar tenemos “Trato Irrespetuoso o descortés” con 91 quejas, correpondiente al 16%.

1. **RECLAMOS**
   1. **CANTIDAD DE RECLAMOS, IV TRIMESTRE 2018 VS. III TRIMESTRE 2018**



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE III 2018** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** |
| **109** | **137** | **144** | **390** |
| **TRIMESTRE IV 2018** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| **94** | **102** | **80** | **276** |

La cantidad de reclamos registrados en el cuarto trimestre de 2018, disminuyó un 29% respecto al tercer trimestre, representado en 114 reclamos menos.

Teniendo en cuenta que se recibieron 390 reclamos en el tercer trimestre 2018 vs. 276 recibidos en el cuarto trimestre del mismo año. El mes en el que los ciudadanos allegaron más reclamos (durante el cuarto trimestre) fue noviembre, con 102.

De acuerdo a la estructura orgánica de la FGN, los reclamos allegados durante este trimestre de 2018 fueron:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| **TRIM II** |
| SECCIONALES (35) | 88 | 94 | 68 | 250 | 91% |
| NIVEL CENTRAL | 6 | 8 | 12 | 26 | 9% |
| **TOTAL** | **94** | **102** | **80** | **276** | **100%** |

**CAUSAS QUE MOTIVARON LOS RECLAMOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAUSAS QUE MOTIVARON LOS RECLAMOS** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL TRIM IV 2018** | **%** |
| INACTIVIDAD PROCESAL | 27 | 26 | 26 | 79 | 29% |
| OTRAS | 20 | 9 | 13 | 42 | 15% |
| FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES | 21 | 39 | 22 | 82 | 30% |
| MALA ATENCIÓN | 6 | 16 | 10 | 32 | 12% |
| RESPUESTAS INOPORTUNAS | 9 | 2 | 2 | 13 | 5% |
| LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN | 11 | 3 | 1 | 15 | 5% |
| FALTA DE PERSONAL | 0 | 5 | 3 | 8 | 3% |
| INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS | 0 | 1 | 3 | 4 | 1% |
| NO HAY ESQUEMA DE SEGUIRIDAD A TESTIGO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **94** | **102** | **80** | **276** | **100%** |

La causa más frecuente de los reclamos durante el cuarto trimestre de 2018 fue la “*inactividad procesal*” con el 29% del total de causas. Frente al tercer trimestre de 2018, esta causa tuvo una disminución considerable, pues durante este trimestre fueron recibidos 165, es decir 42% del total de causas. Esto es 79 reclamos por inactividad procesal en el cuarto trimestre y 165 tercer trimestre de 2018.

**5. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRS IV TRIM vs III TRIM**

Del total de PQRS que ingresaron a la entidad durante el cuarto trimestre de 2018, 14.608 entraron de forma escrita, 1.972 de manera presencial, 1.588 a través de correo electrónico, 9 de forma telefónica, 568 a través del aplicativo de PQRS y 114 por medio del Buzón de Sugerencias. En comparación con el tercer trimestre del año 2018, se evidencia una disminución en el uso del canal escrito y el medio presencial y un incremento en el uso de buzón de sugerencias. Sin embargo, y aun cuando el medio escrito disminuye para este trimestre continúa siendo el canal más utilizado por los ciudadanos.

**5. 1 CANAL ESCRITO**

-12%

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAL ESCRITO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| PETICIONES | 5.563 | 5.254 | 3.250 | 14.067 | 96% |
| QUEJAS | 147 | 72 | 141 | 360 | 2% |
| RECLAMOS | 67 | 40 | 40 | 147 | 1% |
| SUGERENCIAS | 24 | 7 | 3 | 34 | 0% |
| **TOTAL** | **5.801** | **5.373** | **3.434** | **14.608** | **100%** |

En comparación con el tercer trimestre del año 2018, se evidencia una disminución en el uso del canal escrito, teniendo en cuenta que durante el tercer trimestre ingresaron por este medio 16.689 en comparación con el trimestre analizado donde ingresaron 14.608.

Las solicitudes que más ingresaron por este canal, fueron peticiones, siendo 14.067 peticiones recibidas, seguido de quejas con un número de 360.

**5.2 CANAL CORREO ELECTRÓNICO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CORREO ELECTRÓNICO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| PETICIONES | 638 | 369 | 423 | 1.430 | 90% |
| QUEJAS | 31 | 14 | 51 | 96 | 6% |
| RECLAMOS | 23 | 13 | 25 | 61 | 4% |
| SUGERENCIAS | - | - | 1 | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **692** | **396** | **500** | **1.588** | **100%** |

Del total de PQRS que ingresaron a la entidad durante el cuarto trimestre de 2018, 1.588 fueron reportadas a través de correo electrónico, en comparación con el tercer trimestre del año 2018, se evidencia una disminución en el uso de este canal, teniendo en cuenta que para el tercer trimestre se reportaron 2.579, mientras que en el cuarto trimestre 1.588, es decir 991 solicitudes menos que durante el trimestre analizado, representado en una disminución del 38%.

**5.3 CANAL PRESENCIAL**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PRESENCIAL** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| PETICIONES | 861 | 579 | 505 | 1.945 | 99% |
| QUEJAS | 3 | 9 | 5 | 17 | 1% |
| RECLAMOS | 3 | 4 | 3 | 10 | 1% |
| SUGERENCIAS | - | - | - | - | 0% |
| **TOTAL** | **867** | **592** | **513** | **1.972** | **100%** |

Durante el cuarto trimestre de 2018, ingresaron 1.972 PQRS a través de medio presencial, en comparación con el tercer trimestre del año 2018, se evidencia una disminución en el uso de este canal, teniendo en cuenta que para el tercer trimestre se reportaron 2.305 solicitudes, mientras que en el cuarto trimestre 1.972, es decir 333 solicitudes menos ingresadas que durante el trimestre analizado, representado en una disminución del 14%.

**5.4 CANAL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BUZÓN** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| PETICIONES | 2 | 3 | - | 5 | 4% |
| QUEJAS | 25 | 13 | 26 | 64 | 56% |
| RECLAMOS | 6 | 14 | 20 | 40 | 35% |
| SUGERENCIAS | - | - | 5 | 5 | 4% |
| **TOTAL** | **33** | **30** | **51** | **114** | **100%** |

Para el cuarto trimestre de 2018, ingresaron 114 PQRS a través de Buzón de Sugerencias, en comparación con el tercer trimestre del año 2018, se evidencia un aumento en el uso de este canal, teniendo en cuenta que para el tercer trimestre se reportaron 107 solicitudes, mientras que en el cuarto trimestre 114, es decir 7 solicitudes más ingresadas que durante el trimestre analizado a través de este canal, representado en un 7%.

Este incremento se atribuye al seguimiento realizado por parte de la Dirección de Atención al Usuario, con el fin de que todas las Direcciones Nacionales y Seccionales de la entidad promuevan el uso de este canal.

**5.5 CANALTELEFÓNICO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TELEFÓNICO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| PETICIONES | 2 | 5 | 2 | 9 | 100% |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | - | 0% |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | - | 0% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | - | 0% |
| **TOTAL** | **2** | **5** | **2** | **9** | **100%** |

Durante el cuarto trimestre de 2018, ingresaron 9 PQRS a través de canal telefónico, en comparación con el tercer trimestre del año 2018, se evidencia una disminución en el uso de este canal, teniendo en cuenta que para el tercer trimestre se reportaron 28 solicitudes, mientras que en el cuarto trimestre 9, es decir 19 solicitudes menos ingresadas que durante el trimestre analizado a través de este canal, representado en un 68%.

**5.6 CANAL VIRTUAL**

**FORMULARIO PQRS PAGINA WEB**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO** | **RECIBIDAS CANAL VIRTUAL** | **DIRECCIONADA A SECCIONALES** | **DIRECCIONADAS A DEPENDENCIAS** |
| PETICIONES | 2568 | 1699 | 869 |
| QUEJAS | 148 | 128 | 20 |
| RECLAMOS | 160 | 133 | 27 |
| RECONOCIMIENTOS | 1 |  | 1 |
| SUGERENCIAS | 4 |  | 4 |
| **TOTAL** | **2.881** | **1.960** | **921** |

Dentro de las funciones de la Unidad de Atención al Usuario, la cual se encuentra adscrita a la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, está la efectiva y oportuna atención y asignación de las PQRS que ingresan a la entidad a través de la página Web de la Fiscalía General de la Nación. Estas PQRS se diligencian por medio de un formulario, que asigna automáticamente un número de registro, el cual es informado de inmediato al ciudadano, permitiendo un efectivo control tanto del ingreso de solicitudes como del seguimiento por parte del usuario a su petición en la misma página web de la entidad.

Como parte de las tareas a desarrollar por esta Unidad, se encuentra la valoración primaria de la PQRS, su direccionamiento a las diferentes dependencias y/o Direcciones Seccionales de la Fiscalía, brindado la respectiva información sobre el particular al peticionario según cada caso y el lugar a donde se direccionó o la respuesta a la misma, desde el grupo de trabajo designado para tal fin.

Así mismo, le corresponde remitir las peticiones que sean objeto de competencia de otras entidades, a fin de que estas asuman su atención en aplicación a la Ley 1755 de 2015, procedimiento del cual se deja el respectivo registró en el aplicativo de ORFEO (como garantía de trazabilidad administrativa).

Finalmente se encuentra la atención de aquellas comunicaciones que son competencia directa de la unidad o que se refieren a procedimientos, trámites y/o consultas que no guardan relación con la función administrativa o misional de la Fiscalía General de la Nación.

Respecto de las PQRS recibidas a través del formulario virtual durante el cuarto trimestre del año 2018, se evidencia que de las2.881 PQRS, 1.960 fueron trasladadas por competencia a las Direcciones Seccionales, 921 a Direcciones Nacionales.

Es importante mencionar que desde la Dirección de Atención al Usuario, fueron respondidas 390 solicitudes, aquellas sobre las que esa Dirección tenía competencia para emitir contestación de fondo, dando respuesta al 14% de las solicitudes allegadas a la entidad a través del canal virtual.

Adicionalmente, se evidencia un uso mínimo de las sugerencias como tipo de solicitud.

**APLICATIVO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VIRTUAL** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| PETICIONES | 183 | 177 | 160 | 520 | 92% |
| QUEJAS | 5 | 12 | 11 | 28 | 5% |
| RECLAMOS | 3 | 9 | 6 | 18 | 3% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| **TOTAL** | **191** | **198** | **179** | **568** | **100%** |

Durante el cuarto trimestre de 2018, de las 18.859 PQRS que ingresaron a la Fiscalia General de la Nación, 568 fueron atendidas a través del nuevo aplicativo de PQRS. Es importante mencionar que el aplicativo tiene dos desarrollos, uno de cara al público y otro de cara al servidor, por lo anterior, el cuadro que se relaciona a continuación hace referencia a las PQRS atendidas a través desde grupo de PQRS de la Dirección de Atención al usuario (*Aquellas PQRS allegadas a través del canal virtual, pero con respuesta inmediata*) y a aquellas solicitudes radicadas y respondidas a través del aplicativo de PQRS a nivel nacional.

Así las cosas y teniendo en cuenta que el aplicativo de PQRS salió en producción (de cara al público) en julio del año 2018 y en agosto (de cara al servidor), este informe trimestral es el primero que puede evidenciar cifras de las solicitudes allegadas a través de este medio.

Durante el cuarto trimestre del año 2018, fueron recibidas 568 PQRS, a través del aplicativo, de las cuales, 390 fueron tramitadas por parte de la Dirección de Atención al Usuario y 178 por parte de las Direcciones Seccionales y Nacionales. (Ingresadas a través del aplicativo de cara al servidor)

De las 568 PQRS recibidas, se evidencio que el mes donde más solicitudes fueron allegadas, fue el mes de noviembre con 198 PQRS, seguido de octubre con 191 y que las solicitudes que más se recibieron fueron derechos de petición.

1. **NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:**

De las 18.859 PQRS que ingresaron a la entidad durante el cuarto trimestre de 2018, 666 se trasladaron a otras entidades por competencia. En comparación con el tercer trimestre del mismo año, se evidencio un aumento en el número de solicitudes trasladadas, teniendo en cuenta que durante el tercer trimestre, se dio traslado a 275 solicitudes.

Esto muestra que hubo un aumento significativo representado en 391 solicitudes más trasladadasdurante el mes analizado.

**7. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD:**

De acuerdo a lo reportado por las seccionales y dependencias de la entidad, se evidencia que, en promedio, la entidad está cumpliendo con los términos de ley para dar respuesta a las PQRS, tal como lo evidencia el siguiente cuadro:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE SOLICITUD** | **VENCIMIENTO (DIAS)** | **PROMEDIO DIAS TOMADOS PARA RESPONDER** |
| **Petición** | 10 | 5,6 |
| 15 | 7,3 |
| 30 | 9,2 |
| **Queja** | 15 | 5,3 |
| **Reclamo** | 15 | 6,4 |

**CONCLUSIONES**

Durante el análisis de este informe, fue posible evidenciar que durante el cuarto trimestre del año 2018, hubo una disminución en la cantidad de derechos de petición y reclamos recibidos en la entidad, teniendo en cuenta que en el tercer trimestre, fueron recibidos 390 reclamos y 20.751 derechos de petición en comparación con el trimestre analizado donde se recibieron 276 reclamos y 17.976 derechos de petición.

Respecto a las quejas allegadas a la entidad, se evidencia un aumento durante el cuarto trimestre del año 2018, en el que fueron recibidas 565 quejas en comparación con el tercer trimestre donde el reporte es de 527 quejas.

Con el fin de generar acciones de mejora y evidenciar las causas que motivaron las quejas en las diferentes dependencias de la Fiscalia General de la Nación, desde la Dirección de Atención al Usuario, se realizará seguimiento a las Direcciones Nacionales y Seccionales, con el fin de verificar el cumplimiento del procedimiento de PQRS, de los lineamientos de atención al usuario impartidos por parte de la Dirección y de la construcción e implementación de acciones de mejora.

**SUGERENCIAS**

Con el fin de implementar una mejora continua, que permita disminuir las causas que generan las quejas y los reclamos, es importante que las Direcciones Seccionales y Nacionales:

1. Informen el contenido de los derechos de petición, quejas o reclamos clasificados como “otras”, con el fin de evidenciar nuevas causas o replantear la tipificación de las mismas.
2. Construir e implementar mensualmente acciones de mejora, que permitan disminuir las causas que motivan las quejas y los reclamos
3. Socializar internamente en las Direcciones Seccionales y Nacionales el nuevo procedimiento de PQRS, con el fin de que todos los servidores conozcan los lineamientos del trámite de este tipo de solicitudes.

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES**